

فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة أزمة كورونا

دراسة تحليلية لصفحة وزارة الصحة الجزائرية على موقع الفيسبوك

The effectiveness of electronic public relations in the management of the corona crisis

An analytical study of the Algerian Ministry of health's Facebook page

دنيا بن سهلة^{1*}، مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال جامعة باجي مختار عنابة، (الجزائر)،

dounia.bensahela@univ-annaba.org

شمس ضيات خلفلاوي²، مخبر دراسات وأبحاث في الاتصال جامعة باجي مختار عنابة،

chemsdiat.khalfallaoui@univ-annaba.dz، (الجزائر)

تاريخ قبول المقال: 05-11-2022

تاريخ إرسال المقال: 11-08-2022

الملخص:

تهدف هذه الدراسة العلمية إلى الكشف عن فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة أزمة كورونا لوزارة الصحة الجزائرية، إذ عاشت البلاد مرحلة تخوفا في فترة انتشار وباء كورونا، ما دفع بوزارة الصحة الجزائرية إلى حرصها على تسير الأزمة الصحية عبر موقع الفيسبوك، ففي ذلك اعتمدنا على منهج تحليل المحتوى وأداة تحليل المحتوى، بتحليل عينة من منشورات وزارة الصحة، ومن النتائج المتوصل إليها الاعتماد على اللغة العربية في إدارة أزمة كورونا عبر صفحة الفيسبوك، فالنشاطات المعتمدة ألا وهي الإجراءات الوقائية وكذا الحملات التحسيسية، أما الفاعل الأساسي في إدارة أزمة كورونا وزير الصحة كونه الناطق الرسمي للوزارة، وكذا الاعتماد على استراتيجية الاعلام في إدارتها. الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، العلاقات العامة الإلكترونية، أزمة كورونا، الفيسبوك.

Abstract: This scientific study aims to reveal the effectiveness of electronic public relations in managing the corona crisis of the Algerian ministry of health, as the country has lived through a phase of fear in the period of the spread of the corona pandemic, which prompted the Algerian ministry of health to be keen on the health crisis through Facebook, in which we relied on the method of content

* دنيا بن سهلة.

analysis and content analysis tool, analyzing a sample of the publications of the ministry of health.

One of the results reached is the reliance on the Arabic language in the management of the corona crisis through the Facebook page, the activities adopted, namely preventive measure as well as awareness campaigns, while the main actor in the management of the epidemic is the Minister of health and the official spokesperson, as well as relying on the media strategy in its management.

Key words: Public Relations, Electronic Public Relations, Corona Crisis, Facebook.

مقدمة:

لقد اجتاح فيروس كورونا سنة 2019 العالم بأكمله والجزائر خاصة، الأمر الذي استدعى كل القطاعات الحيوية إلى تغيير خططها المعتمدة والبحث عن أساليب بديلة لاستمراريتها، وكان لقطاع الصحة الجزائري أدواته الخاصة به لمواجهة أزمة كورونا، حيث عمدت على مستوى إدارة العلاقات العامة اللجوء لتغيير مسار العملية الاتصالية في ظل انتشار كورونا وكتدبير احترازي لحماية الجمهور وإعلامه، فقد أصبحت الحاجة إلى استخدام الشبكات الاجتماعية مطلب إجباري في عمل العلاقات العامة وإدارة أزمة كورونا وخصوصا أن العلاقات العامة تقوم على مبدأ أساسي في نشاطها الاتصالي نشر الحقائق والمعلومات الصحيحة للجماهير¹، واعتماد اتصال ثنائي الاتجاه للقضاء على المسافة والتكلفة الميسورة وهذه ميزة العلاقات العامة الإلكترونية².

وعلى هذا الأساس لجأت وزارة الصحة الجزائرية إلى التواصل مع الجمهور الخارجي باستخدام التقنيات الحديثة وعلى رأسها الصفحات الفيسبوكية للتعامل مع المرضى والمجتمع ككل، نقاديا لانتشار العدوى وتسيير أحسن للجائحة من خلال إرشادات صحية والتدابير الوقائية وغيرها، وأضحت تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف وعلى رأسها إعلام الجمهور بالمعلومات ونقل ردود أفعال الجماهير على مستوى وزارة الصحة للتكفل بانشغالات المرضى وإجراء تقييمات للأزمة وذلك باعتماد منهج تحليل

¹ يحي بن لعربي، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية، تحولات نظرية ونماذج علمية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد العشرين، ص51.

² Emel tozlu, Oztay, Impact of cultural Reflections on event participation with in the scope of digital public relation, case of the cheetos digital museum, istanbul gelisim university, faculty of applied sciences, Departement of public Relations and advertising ,Istanbul Tureky, Dijital comunication journal international indexed & refereed, issue5, 2021,p108.

المحتوى فيه، ومن هذا التصور ما مدى فعالية العلاقات العامة الإلكترونية عبر موقع الفيسبوك في إدارة أزمة كورونا؟ وللاجابة على هذا التساؤل الرئيسي نطرح جملة من التساؤلات الفرعية:

- ماهي اللغة المستخدمة في منشورات المتعلقة بأزمة كورونا لوزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك؟

- ماهي طبيعة المواد المنشورة المتعلقة بأزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك لوزارة الصحة الجزائرية؟

- ما هي أشكال التفاعل بين وزارة الصحة الجزائرية في إدارة أزمة كورونا والجمهور عبر موقع الفيسبوك؟

- ما هي طبيعة الموضوعات المتعلقة بأزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك لوزارة الصحة الجزائرية؟

- من الفاعلون في أزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك لوزارة الصحة الجزائرية؟

- ماهي أهداف منشورات كورونا عبر موقع الفيسبوك لوزارة الصحة الجزائرية؟

- ماهي القيم التي تعززها منشورات وزارة الصحة في إدارة أزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك؟

- ما طبيعة الاستمالات الإقناعية المستخدمة في منشورات المتعلقة بأزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك؟

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

ففي هذه الجزئية اعتمدنا على خطة مفصلة إذ يشتمل المبحث الأول على الإطار النظري للدراسة والذي نتناول فيه مجموعة من العناصر والتي قمنا بتقسيمها إلى جملة من المطالب، حيث أن المطالب الأول عتّون بدوافع اختيار الموضوع وكذا أهميته والأهداف المرجوة من دراسته، أما المطالب الثاني نتناول فيه مجموعة من المفاهيم المتضمنة في عنوان الدراسة أما المطالب الثالث نعتمد فيه على جملة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: دوافع اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة

ففي هذا المطلب نتطرق إلى جملة من العناصر كدوافع اختيار موضوع الدراسة وتوضيح أهمية الدراسة وكذا إبراز أهداف الدراسة والتي تتمثل في:

أولاً: دوافع اختيار الموضوع

إنّ ما دفعنا إلى طرح الموضوع هو شعورنا بوجود مشكلة حقيقية متمثلة في انتشار وباء كورونا بكثرة في المجتمع ككل، وكذا جدة وحادثة الموضوع حيث تزايد الاهتمام بموضوع أزمة كورونا لدى العديد

من الهيئات، ولهذا ارتأينا من خلال دراستنا هذه الكشف عن كيفية إدارة وزارة الصحة الجزائرية لأزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك.

ثانيا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها من الدراسات التي تهتم بتحليل المضمون الاتصالي في ظل دروة انتشار وباء كورونا، للكشف عن استراتيجيات إدارة أزمة كورونا الصحية عبر موقع الفيسبوك لدى وزارة الصحة الجزائرية.

ثالثا: أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة في إدارة أزمة كورونا لدى وزارة الصحة الجزائرية عبر الفيسبوك.
- وكذا الكشف عن الفاعلون في الأزمة وحالات الإصابة وكذا معرفة النشاطات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا.
- معرفة الأهداف المراد تحقيقها من إدارة أزمة كورونا عبر موقع الفيسبوك.

المطلب الثاني: تحديد مفاهيم الدراسة

إن هذه الدراسة تحتوي على مجموعة من المصطلحات العلمية حيث نقوم بتقديم تعريفات دقيقة، وكذا التعريف الإجرائي لبعض المصطلحات لفهم المعنى المراد إيصاله حسب الدراسة.

أولا: العلاقات العامة

تعرف جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة: بأنها يمكن أن تكون عبارة عن نشاط هدفه تكوين علاقات جيدة بين المنظمة وجمهورها¹.

أما "كانفيلد" و"مور": العلاقات العامة بأنها الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياساتها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه¹.

¹ طارق عثمان عبد الله هلال، أثر العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية، دراسة تطبيقية على العاملين ببنك النيل، السودان، م 19، ع 03، 2020، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، ص100.

ثانيا: العلاقات العامة الإلكترونية

أما حسب مورقان: Morgan carrie: بأنها قيام إدارة العلاقات العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض أنشطتها للإسهام في تحقيق أهدافها².

أما إجرائيا: هي استخدام صفحة الفيسبوك والتي تحتوي على الأنشطة التي تقوم بها وزارة الصحة الجزائرية خصوصا في أزمة كورونا الصحية، وذلك بعرض فيديوهات وصور ونصوص لتوصيل أهم المستجدات المتعلقة بفيروس كورونا كالإجراءات الاحترازية، التي لابد الأخذ بها من طرف الجمهور وذلك بمجرد الانضمام لصفحة الفيسبوك يصبح المتصفح على إطلاع دائم بما ينشر بطريقة آلية.

ثالثا: أزمة كورونا:

1 الأزمة:

يعرفها "كريستوف ديفور" على أنها: انشاقات عنيفة في العلاقات بين الفاعلين، تتطلب اليقظة، داخل مناخ شديد التقلب والتردد من ناحية سيرورة الأحداث ونتائج اتخاذ القرارات³.

2 اتصال الأزمة:

هو تلك العملية التفاعلية الاجتماعية بين المؤسسة ومختلف الأطراف المؤثرة والمتأثرة بنشاطاتها تأخذ بعين الاعتبار العلاقات ومضامين الرسائل المتبادلة والتي تبدأ قبل الطور الإعلامي الحاد للأزمة وتتواصل بعد نهايته، بهدف تسهيل الأزمة للأطراف المتدخلة للحد من الخسائر المادية والبشرية في حالة وقوع أزمات معينة⁴.

¹مرقاش سميرة، دور العلاقات العامة في تحسين سمعة المؤسسة، دراسة تحليلية لمؤسسة التطوير "عبورة"، الريادة للأعمال الاقتصادية، م4، ع 2، جوان 2018، ص314.

² وليدة حدادي، العلاقات العامة الإلكترونية في الوطن العربي: الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، م12، ع30، ماي 2018، ص101.

³ جمال بن عبد الله المعمري، دور الاتصال الإداري في إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في قسم العلاقات العامة بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، م 5، ع3، 5 أبريل 2021، ص41.

⁴ يحي بن عربي، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية، تحولات نظرية ونماذج علمية، مجلة بحوث العلاقات العامة، الشرق الأوسط، العدد العشرين، دس، ص54.

3 كورونا covid19:

أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم SARS، اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 شباط/فبراير 2020، واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم "سارس" في عام 2003، غير أن الفيروسين مختلفين رغم ارتباطهما الجيني، حيث أعلنت المنظمة أن "كوفيد 19" هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد عملا بالإرشادات التي وضعتها سابقا المنظمة العالمية لصحة الحيوان ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة¹.

رابعا: الفيسبوك:

يعرف الفيسبوك أو كتاب الوجود باللغة العربية هو موقع الشبكات الاجتماعية، أي أنه يتيح للأشخاص العاديين والاعتباريين (كالشركات) أن يبرز نفسه، وأن يعزز مكانته عبر أدوات المواقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع شبكات تواصل أخرى وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين².

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت العلاقات وإدارة الأزمة وعلاقتها بالشبكات الاجتماعية، ففي هذا العنصر سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع بحثنا، مقسمة حسب متغيرات الدراسة كالتالي:

أولا: دراسة خويدر نورة (2021، 2022) بعنوان العلاقات العامة واتصال الأزمة في الجامعة الجزائرية أثناء الحراك الشعبي دراسة ميدانية في جامعة محمد لامين دباغين سطيف 02، هدفت الدراسة لمعرفة دور الاتصال الأزمتي كأحد أساليب العلاقات العامة في إدارة تداعيات أزمة الحراك الشعبي على جامعة محمد لامين دباغين، واعتمدت على منهج دراسة الحالة لإعطاء رؤية معمقة عن تفاصيل

¹ أيمن عبد الله النور، اتجاهات طلاب العلاقات العامة نحو التعليم الإلكتروني أثناء جائحة كورونا، دراسة حالة طلاب العلاقات العامة بكلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة الجزائرية للاتصال، م 20، ع 01، 2021، ص112.

² بوتليجة رمضان، يحي باشا محمد، استخدام التواصل الاجتماعي وجهة نظر رواد موقع الفيسبوك أنموذجا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، م 8، ع 3، 2011، ص14.

الموضوع، وتم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة الاستكشافية وكذا استمارة الاستبيان مع جمهور المؤسسة من أساتذة وطلبة، وتوظيف العينة القصدية والعينة الحصصية، أما نتائج الدراسة المتوصل إليها كغياب التأطير من طرف مصالح المكلفة بالاتصال الأزماتي على وسائل اتصالية متنوعة للتواصل مع الجمهور الداخلي خلال تداعيات أزمة الحراك الشعبي، وعدم توظيف مصالح الجامعة المكلفة بالاتصال الأزماتي لوسائل الإعلام التقليدي والحديث للحفاظ على صورة الجامعة بعد تداعيات أزمة الحراك الشعبي، لم تؤدي مصالح الجامعة المكلفة بالاتصال الأزماتي دور فعال في علاج تداعيات أزمة الحراك الشعبي، الحراك الطلابي¹.

ثانيا: دراسة سليمان حماد جابر الأمين (2019) بعنوان توظيف المواقع الإلكترونية في تطوير الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة، دراسة تطبيقية على عينة من مواقع الجامعات السودانية الحكومية 2015، 2018، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى توظيف الجامعات السودانية للمواقع الإلكترونية في تحقيق وتطوير الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بهذه الجامعات من خلال المواقع الإلكترونية، فاعتمدت الدراسة على منهج تحليل المضمون لتحليل مضمون المواقع الإلكترونية للجامعات السودانية ، أما مجتمع الدراسة يتكون من العاملين في الجامعات السودانية الحكومية ولهم صلة بإدارة المواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع مديرو إدارات العلاقات العامة بالجامعات السودانية الحكومية، تم الاعتماد على أداتي الملاحظة والمقابلة، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تتمثل في، عدم انتظام الاتصال بالشبكة العنكبوتية وتوفرها بصورة مستمرة مما أثر سلبا على عملية الاتصال، تبين أن لكل الجامعات السودانية الحكومية مواقع إلكترونية تقوم بدور الوسيط التعريفي ما بين الجامعة وجمهورها².

ثالثا: دراسة بهاء الدين أحمد محمد (2012) بعنوان توظيف الانترنت لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية دراسة تحليلية لشبكة الإعلام العراقي ومؤسسة "خه ندان" للبحث والنشر، تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على استخدام الانترنت للعلاقات العامة، وتم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة،

¹ خويدر نورة، العلاقات العامة واتصال الأزمة في الجامعة الجزائرية أثناء الحراك الشعبي دراسة ميدانية في جامعة محمد لامين دباغين سطيف 02، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة لامين دباغين سطيف 2، 2021، 2022، ص332.

² سليمان حماد جابر الأمين، توظيف المواقع الإلكترونية في تطوير الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة دراسة تطبيقية على عينة من مواقع الجامعات السودانية الحكومية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2019، ص ص 7 12 190.

وكذا استمارة تحليل المضمون، أما مجتمع وعينة البحث يتمثل في، أخذ شهر تشرين الثاني وكانون الأول لعام 2011 باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكافة مفردات العينة خلال زمن الدراسة، أما النتائج المتوصل إليها تمثلت في: أن منتجات المؤسسة وخدماتها قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة 23.94%، أن انخراط المؤسسة في قضايا ومشكلات السياسية قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة 51.76% أما القضايا الاقتصادية في المرتبة الثالثة بنسبة 20.18%، والقضايا التكنولوجية ما قبل الأخيرة بنسبة 1.73%¹.

المبحث الثاني: الإطار الميداني للدراسة

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا المعنونة ب " فعالية العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة أزمة كورونا" على منهج تحليل المضمون والذي يعرف: " بأنه الأسلوب العلمي الذي يستخدم للكشف عما يهدف إليه القائم بالاتصال في مادة اتصالية (خطبة، مقال صحفي، برنامج إذاعي، فيلم سينمائي، منشور دعائي، كتاب، مسلسل، فيلم وثائقي، إعلان تليفزيوني، عمود صحفي، صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مجلات"²، ونظرا لكونه يتماشى مع المضمون الاتصالي الإلكتروني المراد تحليله، فمنهج تحليل المضمون الإلكتروني هو الأنسب.

ثانياً: عينة الدراسة

يتكون مجتمع هذه الدراسة من منشورات فيسبوك وزارة الصحة الجزائرية لسنة 2022، وبالضبط من 09 جانفي إلى 28 فيفري، وقد تم اختيار هذه الفترة الزمنية باعتبارها فترة دروة الوباء وهذه هي مرحلة دروة الأزمة، ونظرا لكون مجتمع الدراسة كبير يصعب الحصر الشامل لكل المنشورات لجأنا للعينة القصدية باختيار 110 منشور عبر موقع الفيسبوك.

¹ بهاء الدين أحمد محمد، توظيف الانترنت لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية دراسة تحليلية لشبكة الإعلام العراقي ومؤسسة "خه ندان" للبت والنشر 2011، جزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في فلسفة السليمانية، 2012، ص ص 15 402

² حمدي محمد الفاتح، منهجية البحث في علوم الاعلام والاتصال، دروس نظرية وتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 51.

ثالثا: أداة جمع البيانات

اعتمدنا على أداة تحليل المحتوى وكما تعرف بأنها: " هي الاستمارة التي يصممها الباحث لتساعده في جمع البيانات المطلوبة ورصدها لإيجاد معدلات تكرارها"¹، وكونها الأنسب لتحليل المحتويات الاتصالية والتي تحتوي في هيكلها العام على:

1-المحور الأول: البيانات الخاصة بموقع فايسبوك وزارة الصحة الجزائرية:

اسم وزارة الصحة الجزائرية: Ministère de la santé Algerie

عدد المتابعين: 95247 مشترك.

2-المحور الثاني: كيف قيل؟: والتي تضم الفئات التي تتماشى مع دراستنا:

-فئة اللغة المستخدمة: اللغة العربية/اللغة الأجنبية/ مزيج بين اللغة العربية والأجنبية.

-فئة أشكال التفاعل: عدد الإعجاب/عدد المشاركة/عدد التعليقات.

-فئة نوع المنشورات: نص/ صورة/ مزيج نصي-صورة/ فيديو.

3-المحور الثالث: ماذا قيل؟ والتي تضم الفئات الآتية:

-فئة الموضوعات:

-النشاطات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا: الإجراءات الوقائية/ حملات تحسيسية/ تنظيم لقاءات تقييمية لوباء كورونا.

-حالات وباء كورونا: حالات الإصابات الجديدة/ حالات الوفاة/ حالات المتماثلة للشفاء/ الحالات المتواجدة في العناية المركزة.

-الاستراتيجيات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا: استراتيجية الكتمان والتحفظ/ استراتيجية الصمت/ استراتيجية الإعلام/ استراتيجية الإعلام.

¹بركات عبد العزيز، مناهج البحث الإعلامي الأصول النظرية ومهارات التطبيق، دار الكتاب الحديث، مصر، 2012، ص289.

فئة الفاعلون في إدارة أزمة كورونا: وزير الصحة/ الطاقم الطبي/ المختصين في علم النفس/ ممثلي المنظمة العالمية للصحة في الجزائر/ مدراء الصحة بالمؤسسات الجوارية/ المخابر الجهوية المعتمدة في التشخيص الفيزيولوجي لفيروس كورونا.

فئة أهداف منشورات وزارة الصحة في إدارة أزمة كورونا: إعلام وإخبار الجمهور، التوعية حول الوباء/ دفع المرضى للتلقيح ضد كورونا/ التحسيس بمدى إلزامية احترام الإجراءات الوقائية.

القيم المتضمنة في منشورات وزارة الصحة: الصدق والأمانة/ الخوف/ الطمأنينة.

الاستمالات المستخدمة: الاستمالات العقلية/ الاستمالات العاطفية/ المزيج بين الاستمالات العاطفية والعقلية.

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً: تحليل نتائج فئات الشكل: (كيف قيل؟)

جدول رقم(01): يوضح اللغة المستخدمة في منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة
اللغة العربية	42	91.30%
المزيج بين اللغة العربية واللغة الأجنبية	04	00%
اللغة الأجنبية	00	08.70%
المجموع	46	100%

يتبين من خلال الجدول أن منشورات وزارة الصحة الجزائرية وردت باللغة العربية بنسبة (91.30%) ولكونها الأقدر على إيصال ما يتعلق بفيروس كورونا المستجد وتبسيط المعلومات حول الفيروس ومكوناته والإجراءات الوقائية على سبيل المثال، ولكون موقع الفيسبوك لا يستهدف الطاقم الطبي فقط وإنما كل الشرائح التي تتعرض لهذا الفيروس، أما الاعتماد على اللغة الأجنبية بنسبة (08.70%) وذلك لتوضيح بعض المصطلحات الطبية التي استدعت ذلك.

جدول رقم (02): يوضح نوع المنشورات التي تنشرها وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نص	04	09.53%
صورة	00	00%
مزيج نصي-صورة	35	83.33%
فيديو	03	07.14%
المجموع	42	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المنشورات التي تعرضها وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك اعتمدت على المزيج بين النص والصورة بنسبة (83.33%) وذلك لتوضيح أزمة كورونا من خلال عرض للحالات المصابة بفيروس كورونا والتي شهدت ارتفاع كبير في هذه الفترة في شكل صور مدعمة بنصوص، لتوضيح أكثر من طرف المخابر الجهوية المعتمدة في التشخيص الفيروولوجي لفيروس كورونا وكذا بعض اللقاءات التقييمية التي يقوم بها وزير الصحة، أما الاعتماد على النص لوحده كان بنسبة (9.53%)، أما بالنسبة للفيديوهات المدعمة للمنشورات وردت بنسبة (07.14%) وهذا يفسر بكون النص أو الفيديو لوحده غير قادر على إيصال المعاني المراد الوصول إليها.

جدول رقم (03): يوضح أشكال التفاعل عبر منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدد الإعجاب بالمنشورات	45	34.35%
عدد المشاركة بالمنشورات	41	31.30%
عدد التعليق على المنشورات	45	34.35%
المجموع	131	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد الإعجاب بالمنشورات والتعليق عليها وردت بنسبة (34.35%) وذلك لكون وزارة الصحة الجزائرية إعتبار موقع الفيسبوك كوسيلة لنشر كل ما يتعلق بأزمة كورونا وذلك بحكم فعاليته وأنيته في نقل المعلومة بسرعة وسهولة خصوصا في هذا الوضع الصحي

الطارىء، وكذا توفير القدرة للجمهور على فتح النقاش وتبادل الرأي بين الجمهور ووزارة الصحة الجزائرية حول مستجدات فيروس كورونا، أما بالنسبة لعدد مشاركة المنشورات المتعلقة بفيروس كورونا كانت بنسبة (31.30%) وذلك من أجل تعزيز التشاركية في المعلومات وخلق الوعي الصحي ووصول المعلومات إلى كل الجماهير.

ثانيا: تحليل فئات المضمون: (ماذا قيل؟)

جدول رقم (04): يوضح النشاطات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا لوزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الإجراءات الوقائية (الارتداء الإيجابي، احترام قواعد النظافة والمسافة الجسدية، التلقيح الإيجابي)	37	46.84%
حملات تحسيسية (حول التلقيح بلقاح الكلوركين)	31	39.24%
تنظيم لقاءات تقييمية لتطور وباء كورونا	11	13.92%
المجموع	79	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النشاطات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا بالنسبة لوزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك كإجراءات الوقائية والتي وردت بنسبة كبيرة قدرت ب (46.84%) والتي تمثلت في الارتداء الإيجابي للقناع الواقي وكذا احترام قواعد النظافة والمسافة الجسدية، التلقيح الإيجابي لخلق المناعة الجماعية لدى الجمهور الجزائري، فديننا الحنيف يدعو إلى الحفاظ على الصحة بكل أنواعها لقوله تعالى: "لا تلقوا بأيديكم إلى التهلكة" سورة البقرة الآية 195، أما بالنسبة للحملات التحسيسية وردت بنسبة (39.24%) كالتلقيح بلقاح كورونا من خلال تعزيز حملة وطنية تجسدت في القافلة التي تجوب كل ربوع الوطن خصوصا "معسكر، بومرداس، تبسة، سطيف، قالمة" تحت شعار "بالتلقيح تستمر الحياة" وذلك لتجسيد "مشروع قافلة تجوب الوطن" بالشراكة مع سنوفي "SANOFI"، أما تنظيم اللقاءات

التقييمية لتطور وباء كورونا والتي وردت بنسبة (13.92%) لإعلام المواطنين بأخر المستجدات حول تطور الوضع الوبائي من خلال مشروع "الاستجابة التضامنية الأوروبية ضد كوفيد 19 بالجزائر"، وكذا القيام بندوات وطنية لإبراز دور المجتمع المدني في التحسيس بوباء كورونا ومدى تحقيق هدف وزارة الصحة لتعزيز الوعي الصحي.

جدول رقم (05): يوضح حالات حول وباء كورونا.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
حالات الإصابات الجديدة	26	28.89%
حالات الوفاة	20	22.22%
حالات المتماثلة للشفاء	23	25.56%
الحالات المتواجدة في العناية المركزة	21	23.33%
المجموع	90	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن حالات الإصابات الجديدة وردت بنسبة قدرت ب (28.89%) حيث ارتفعت الإصابات فترة شهر جانفي وبالضبط يوم 22 جانفي وصلت إلى 2211 إصابة في اليوم، وذلك يعود إلى استهتار المواطنين وغياب الثقافة الصحية لدى المواطنين خصوصا بالنسبة لارتداء الأقنعة الواقعية وعدم إعطاء قيمة إجبارية للإجراءات الوقائية، أما بالنسبة للحالات المتماثلة للشفاء قدرت بنسبة (22.22%) وذلك يعوّد لأخذ عينة للقاح وخصوصا لدى أصحاب الأمراض المزمنة، أما الحالات المتواجدة في العناية المركزة بنسبة قدرت ب (23.33%) وذلك لارتفاع حالات الإصابة مما استدعى الحالات المستعصية للولوج إلى العناية المركزية وهذا حسب ما أدلت به مخابر التحاليل الطبية وتشخيص الوباء.

جدول رقم (06): يوضح الاستراتيجيات المعتمدة في إدارة أزمة كورونا لوزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
استراتيجية الكتمان والحفظ	00	00%

استراتيجية الصمت	00	%00
استراتيجية الإعلام	100	%100
استراتيجية الاعتذار	00	%00
المجموع	100	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الاستراتيجية المعتمدة في منشورات وزارة الصحة لإدارة أزمة كورونا، حيث وردت بنسبة (100%) وهذا يفسر بأن وزارة الصحة لم تعتمد على التكتّم لكون هذه الوضعية الوبائية تستلزم الوضوح في عرض درجات تسيير الأزمة من الأحسن إلى الأسوأ أو من الأسوأ إلى الأحسن، وذلك من خلال تصريحات وزير الصحة "عبد الرحمن بن بوزيد" حول التحسيس بمدى خطورة الوباء في حال عدم التقيد بنصائح الأطباء وكذا التعريف بدور المجتمع المدني في الحد من تطور الأزمة، وإبراز العملية التحسيسية التي نظمتها مديرية الصحة والسكان بمشاركة الهلال الأحمر الجزائري والتنسيق مع مخابر Salem لتوفير أدوات الكشف بسرعة عن الوباء، إعلام المواطنين بمخزون الأدوية لاسيما مضادات تخثر الدم ومخزون الأوكسجين وهذا كله لتفادي تهويل في المجتمع، أما بالنسبة لاستراتيجية الاعتذار والصمت والكتمان والتحفّظ مغيبية تماما لأن الوضع الوبائي لا يستلزم ذلك.

جدول رقم (7): يوضح الفاعلون في إدارة أزمة كورونا بوزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
وزير الصحة	20	%33.90
الطاقم الطبي	10	%16.95
المختصين في علم النفس	00	%00
ممثلي المنظمة العالمية للصحة في الجزائر	00	%00
مدراء الصحة بالمؤسسات الجوارية	09	%15.25
المخابر الجهوية المعتمدة في	20	%33.90

		التشخيص الفيروولوجي لفيروس كورونا
59	%100	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الفاعلون في إدارة أزمة كورونا حسب موقع الفيسبوك لوزارة الصحة الجزائرية أن وزير الصحة "عبد الرحمن بن بوزيد" وكذا المخابر الجهوية المعتمدة في التشخيص الفيروولوجي لفيروس كورونا وردا بنسبة (33.90%) وذلك يفسر بكونهم الجهة الرسمية والتي لها أحقية إعطاء المعلومة حول وباء كورونا والمصدر الموثوق لدى المواطنين خصوصا حول الارتفاع المتزايد للإصابات، أما الطاقم الطبي المتكون من الأطباء وعمال الصحة ورد بنسبة (16.95%) أما مدراء الصحة بالمؤسسات الجوارية وردت بنسبة (15.25%) وذلك يفسر بكونهم من المصادر الرئيسية للقيام بالحملات التوعوية ودفع المواطنين من أجل التلقيح بلقاح فيروس كورونا للحفاظ على الصحة العامة، أما المختصين في علم النفس وكذا ممثلي المنظمة العالمية للصحة في الجزائر وردا بنسبة (00%) وذلك يفسر بأن تسيير أزمة كورونا اقتصرت إلا على أهل الاختصاص كالطاقم الطبي وغيره دون إشراك المختصين النفسيين لخلق الثقة في المواطنين لمواجهة الوباء.

جدول رقم(8): يوضح أهداف منشورات وزارة الصحة الجزائرية في إدارة أزمة كورونا.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
إعلام وإخبار الجمهور	44	%38.60
التوعية حول الوباء	39	%34.21
دفع المرضى للتلقيح ضد كورونا	27	%23.68
التحسيس بمدى إلزامية احترام الإجراءات الوقائية	04	%3.51
المجموع	114	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن إعلام وإخبار الجمهور بأزمة كورونا بالنسبة لوزارة الصحة الجزائرية والتي وردت بنسبة (38.60%) وهذا يفسر بأن وزارة الصحة التزمت بمبدأ أساسي هو الإعلام لتسيير الأزمة بشكل واضح للابتعاد عن البلبلة وتجنب خلق الخوف السلبي لدى المواطنين لعدم التأثير على

مناعة المواطنين وذلك تجسّد في الإلقاء بحالات الوفاة والإصابات بشكل دقيق من مخابر التشخيص الفيروولوجي لفيروس كورونا، أما بالنسبة للتوعية حول الوباء والتي قدرت بنسبة (34.21%) أما دفع المرضى للتلقيح ضد كورونا (23.68%) وذلك يفسّر بخلق ثقافة صحية متينة من خلال عرض لبعض الفيديوهات لحملات التلقيح ضد فيروس كورونا في مختلف الولايات وعرض للمواد الصيدلانية المستوردة والألبسة الواقية، أما التحسيس بمدى إلزامية احترام الإجراءات الوقائية وردت بنسبة (3.51%) وذلك يفسّر بمدى خطورة الوضع واستمرار أزمة كورونا.

جدول رقم (09): يوضح القيم المتضمنة في منشورات وزارة الصحة لإدارة أزمة كورونا.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الصدق والأنية	42	36.21%
الخوف	36	31.03%
الطمأنينة	38	32.76%
المجموع	100%	100%

يتبين من خلال الجدول أن منشورات وزارة الصحة الجزائرية منشوراتها حول إدارة أزمة كورونا، إذ وردت قيمة الصدق والأنية بنسبة (36.21%) وهذا يفسّر بمدى اهتمام الوزارة المسؤولة على متابعة أوضاع أزمة كورونا في حالة الزيادة والانحسار خصوصا مع الموجة الثالثة في شهر جانفي، فهذا الوضع يستلزم الأنية في نقل مجريات الأزمة لطمأننة المواطنين وتكذيب المعلومة في الوقت ذاته من طرف مدراء الصحة بطلب من الوزير "عبد الرحمن بن بوزيد"، والابتعاد عن البلبلة فتراكم الاحصائيات والمعلومات يحدث نوع من التخمة وفقدان القدرة على التحكم في الوضع الصحي، أما قيمة الخوف وردت بنسبة قدرت ب (31.03%) أما بالنسبة لقيمة الطمأنينة وردت بنسبة (32.76%) وهذا يفسّر بأن حرص وزارة الصحة على المزج بين قيمتي الخوف الممزوج بالطمأنينة وذلك لخلق نوع من الأخذ بالتدابير الوقائية لتفادي انتشار الوباء، وأن عدم الانتشار يعزز من استقرار الوضع الصحي وهذا ينتج عنه إيجاد مناعة قوية لمجابهة الأزمة وكذا الحفاظ على الصحة العامة.

جدول رقم (10): يوضح الاستمالات الإقناعية المتضمنة في منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الاستمالات العقلية	00	%00
الاستمالات العاطفية	00	%00
المزيج بين الاستمالات العاطفية والعقلية	44	%100
المجموع	44	%100

يتبين من خلال الجدول أن منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك اعتمدت على المزج بين الاستمالات العاطفية والعقلية بنسبة (100%) وهذا يفسر لكون الإنسان هو مزج بين العقل والعاطفة فلجأت في إدارة أزمة كورونا على المزج بين الاستمالات العاطفية والعقلية لتبسيط المعاني المنشودة والابتعاد عن الغموض والضبابية في المعلومة، كاستخدام الشعارات والرموز مثل: "وعينا يحميننا" و"اللقاح هو الحل"، والاستشهاد بالمصادر لإضفاء المصداقية لدى الجمهور، وزير الصحة "عبد الرحمن بن بوزيد" في دعوته للالتزام بالإجراءات الوقائية، وكذا تصريحات المخابر الجهوية المعتمدة في التشخيص الفيروولوجي لفيروس كورونا للإعلان عن نتائج المخبر "حالات الإصابات والوفيات والمتماثلة للشفاء و الموجودة في العناية المركزة، فالاستمالات العقلية اعتمدت أكثر على الإحصائيات حول فيروس كورونا "عدد حالات الإصابة الجديدة 16146 إصابة" أما حالات الوفيات 209 وفاة أما الحالات المتماثلة للشفاء 8533 حالة، أما الحالات المتواجدة في العناية المركزة 547 حالة وذلك خلال فترة دراستنا.

الخاتمة:

من خلال دراسة موضوع العلاقات العامة الإلكترونية في إدارة أزمة كورونا من خلال تحليل منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك توصلنا إلى:

- أكدت الدراسة أن اللغة العربية هي اللغة الرسمية المعتمدة في إدارة أزمة كورونا بنسبة (91.30%) وذلك لكونها اللغة المفهومة لدى الجميع.

- توصلت الدراسة أن استخدام وزارة الصحة الجزائرية المزيج بين النص والصورة بنسبة (83.33%) من خلال عرض لحالات الإصابة المتعلقة بفيروس كورونا.

- أكدت الدراسة أن أشكال التفاعل في منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك تمثلت في التعليق والإعجاب بنسبة (34.35%) وذلك لنقل المعلومات بسرعة وأنية.

- توصلت الدراسة أن النشاطات التي تقوم بها وزارة الصحة الجزائرية كالإجراءات الوقائية بنسبة (46.84%) كالارتداء الإجباري واحترام قواعد النظافة وتطبيق المسافة الجسدية والتلقيح الجسدي لخلق ثقافة صحية متينة.

-أكدت الدراسة أن الاستراتيجية المعتمدة في إدارة أزمة كورونا وحالات الوباء وتمثلت في استراتيجية الإعلام بنسبة (100%) وذلك لتجنب المعلومات المغلوطة وانحرافات الرسالة الاتصالية الموجهة، وكذا الهدف الأساسي من منشورات وزارة الصحة الجزائرية إعلام واخبار الجمهور بمستجدات كورونا بنسبة (38.60%).

- أكدت منشورات وزارة الصحة الجزائرية عبر موقع الفيسبوك أن الفاعل الأساسي في أزمة كورونا هو وزير الصحة "عبد الرحمن بن بوزيد" بنسبة (33.90%) وذلك لكونه المتحدث الرسمي حول فيروس كورونا تجنباً للإشاعات المروجة.

- توصلت الدراسة إلى أن القيم الأساسية في منشورات وزارة الصحة الجزائرية هي قيمتي الصدق والأنية بنسبة (36.21%) وذلك لإعطاء قيمة للجمهور الجزائري ومدى أهمية هذا الفيروس وتأثيره على حياتهم.

- أكدت الدراسة أن الاستمالات الإقناعية المخاطبة للجمهور كانت ممزوجة بالعقل والعاطفة بنسبة (100%) وذلك بتزويدهم بحالات الإصابات وتوعيتهم باستخدام الشعارات والرموز مثل: "وعينا يحمينا".

من خلال توصلنا إليه، نقترح مجموعة من التوصيات تتمثل في:

-لابد من إدراج فيديوهات لمصابين بفيروس كورونا وذلك للإدلاء بمدى خطورة الوضع الصحي.

- لابد من تقديم أخصائيين النفسانيين لخلق إرادة للمواطنين لمواجهة فيروس كورونا.

- تم التركيز على الإحصائيات والأرقام وتقديم حلولاً غير مضبوطة جيداً إذ لابد من وضع حلول واضحة وكذا الاعتماد على استراتيجية الاعتدال من الجمهور في حالة غيات المستلزمات الطبية وغيرها.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1 أيمن عبد الله النور، اتجاهات طلاب العلاقات العامة نحو التعليم الإلكتروني أثناء جائحة كورونا دراسة حالة طلاب العلاقات العامة بكلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد 20، العدد 01، 2021، ص112.
- 2 بركات عبد العزيز، مناهج البحث الإعلامي الأصول النظرية ومهارات التطبيق، دار الكتاب الحديث، مصر، 2012، ص289.
- 3 بهاء الدين أحمد محمد، توظيف الانترنت لأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية دراسة تحليلية لشبكة الإعلام العراقي ومؤسسة "خه ندان" للبحث والنشر 2011، جزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في فلسفة الإعلام، سكول العلوم الإنسانية، جامعة السليمانية، 2012، ص ص 15 402.
- 4 بوتليجة رمضان، يحي باشا محمد، استخدام التواصل الاجتماعي وجهة نظر رواد موقع الفيسبوك أنموذجا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، م 8، ع 3، 2021، ص14.
- 5 جمال بن عبد الله المعمري، دور الاتصال الإداري في إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في قسم العلاقات العامة بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، م5، ع30، 2021، ص41.
- 6 حمدي محمد الفاتح، منهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال دروس نظرية وتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص51.
- 7 خويدر نورة، العلاقات العامة واتصال الأزمة في الجامعة الجزائرية أثناء الحراك الشعبي دراسة ميدانية في جامعة محمد لامين دباغين سطيف 02، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لامين دباغين سطيف 02، 2021، 2022، ص332.
- 8 سليمان حماد جابر الأمين، توظيف المواقع الإلكترونية في تطوير الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة دراسة تطبيقية على عينة من مواقع الجامعات السودانية الحكومية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2019، ص ص 7 12 190 .
- 9 طارق عثمان عبد الله هلال، أثر العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية دراسة تطبيقية على العاملين ببنك النيل، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، م19، ع03، 2020، ص100.
- 10 مرقاش سميرة، دور العلاقات العامة في تحسين سمعة المؤسسة دراسة تحليلية لمؤسسة التطوير العقاري "عبورة"، مجلة الريادة للأعمال الاقتصادية، م4، ع2، 2018، ص314.
- 11 وليدة حدادي، العلاقات العامة الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاجتماعية، م12، ع30، 2018، ص101.
- 12 يحي بن لعربي، إدارة اتصال الأزمات في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية تحولات نظرية ونماذج علمية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، دم، ع20، ص51.
- 13 Emel tozlu, Oztay, Impact of cultural Reflections on event participation with in the scope of Digital public Relation, case of the Cheetos Digital Museum, Istanbul Gulisim University, faculty of Applied sciences, Department of public Relations and advertising, Istanbul Turkey, Dijital communication journal international index & refereed, issue 5, 2021,p108